

KOMMUNIKÁCIÓS SZEMINÁRIUM

OFTEX – által akkreditált: „A kommunikáció szerepe a szív- és érrendszeri, illetve onkológiai szűréseken való lakossági részvétel befolyásolásában és az egészséges életmódszemlélet kialakításában.”

Kódszáma: SE-TK/2010.II/00001 - SE-TK/2011.I./00018 Pontértéke: 32

ETI – által akkreditált: „A kommunikáció és az életmód szerepe a szűrésben a Szűrőprogramok országos kommunikációja”

Nyilvántartási száma: 3934/2009. Pontértéke: 10

A kommunikációs szeminárium anyagát kidolgozta:
CONSACT Minőségfejlesztési és Vezetési Tanácsadó Kft.
www.consact.com

Új Magyarország Fejlesztési Terv

Szűrőprogramok Országos Kommunikációja

(SZOK) TÁMOP-6.1.3.-08/1-2008-0002 azonosító jelű kiemelt projekt

kedvezményezett: ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatal 1097 Budapest, Gyáli út 2–6.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infóvonal: 06 40 638 638

nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu



Tréning program

9.00- 9.40	„Miért vagyunk itt?” a kommunikációs szeminárium célja
9.40-10.55	Érvelési, meggyőzési készségek fejlesztése
10.55-11.05	Kávészünet
11.05-12.10	A konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata
12.10-13.00	Ebédészünet
13.00-14.10	A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása
14.10-14.20	Kávészünet
14.20-16.30	A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása
15.30-16.20	Összefoglalás, a kommunikációs szeminárium zárása



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Miért vagyunk itt?

A tréning célja:

- fejlessze a résztvevők meggyőző, rábeszélő, tárgyalási és problémamegoldó képességét.
- segítséget nyújtson a személyes meggyőzéshez, a kifogások/ellenállások kezeléséhez, a kétségek legyőzéséhez.
- résztvevők a környezetükben élőket befolyásolni/mozgósítani tudják, illetve felismerjék a magatartásukat befolyásoló tényezőket.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Bevezető gyakorlat

A szűrésekkel kapcsolódó eddigi szokásaim:

„Milyen gyakran jár szűrővizsgálatokra?”

„Hány páciensét küldte el szűrővizsgálatra?”



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Érvelési, meggyőzési készségek fejlesztése - elméleti bevezetés

A befolyásolás elméleti modellje

A meggyőző kommunikáció elemei

- *a kommunikátor*
- *az üzenet*
- *a befogadó*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Érvelési, meggyőzési készségek fejlesztése - elméleti bevezetés

Attitűd és változás

- *Az attitűd definíciója.*
- *Az attitűd forrása, összetevői.*
- *Attitűd és viselkedés.*
- *Kognitív disszonancia*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Érvelési, meggyőzési készségek fejlesztése - elméleti bevezetés

Változás transzteoretikus modellje.

- *Fontolgatás előtti szakasz*
- *Fontolgatás*
- *Felkészülés*
- *Cselekvés*
- *Változás fenntartás*
- *Visszacsúszás*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Érvelési, meggyőzési készségek fejlesztése - gyakorlat

Pro és kontra érvek ütköztetése a szűrőprogramokról



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Konfliktuskezelési módok - elméleti bevezetés

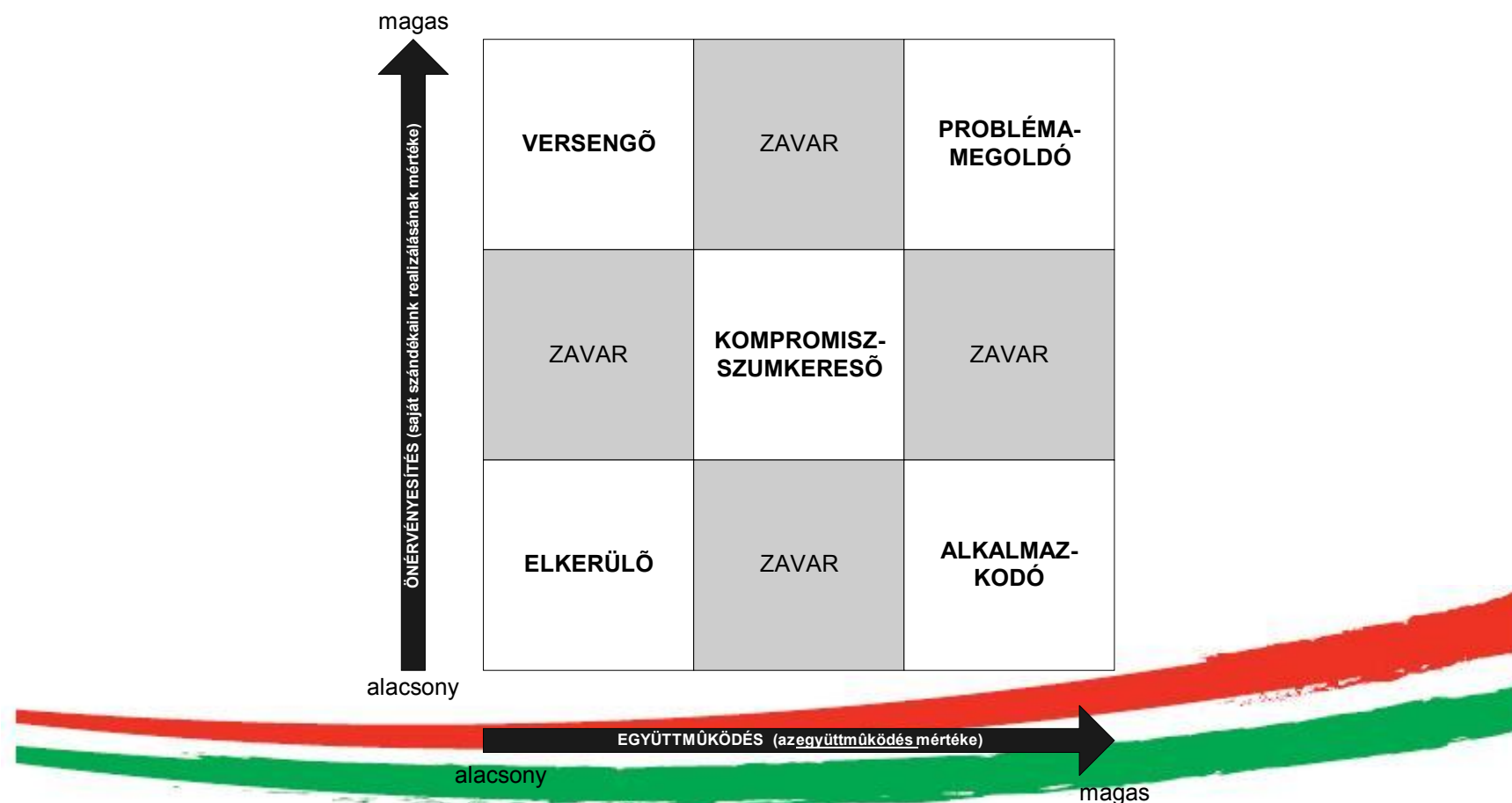
- *A konfliktusok funkciói*
- *A konfliktuskezelési technikák modellje*
- *Személyes és szerzett hatalom*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Konfliktuskezelési módok - kérdőív

- *Thomas-Kilmann modell*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Konfliktuskezelési módok - gyakorlat

Ahogy én teszem – „A jó gyakorlat”

„A jó gyakorlat” a résztvevők egyéni
módszereit és célravezető technikáit
gyűjti össze.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Motiváció és mások motiválása

- *Alapfogalmak definíciója: szükséglet, hajtóerő, ösztönző erő.*
- *Alapvető motivációk.*
- *Humánspecifikus motivációk.*
- *Maslow modelljének bemutatása.*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Maslow modellje



A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Érzelmi intelligencia

- *Az érzelmi intelligencia definiálása.*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Az aktív hallgatás technikája

- *A hallgatás típusai.*
- *A hatékony aktív hallgatás feltételei.*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Aktív hallgatás: hogyan?

- Figyelmesen hallgasd végig partnered.
- Jelezd vissza azt, hogy figyelsz (hümmögés, bólogatás, stb.).
- Senkit se szakíts félbe.
- Koncentrálj arra, amit a másik mond.
- Időnként összegezz.
- A tisztázatlan pontokat értelmezd, magyaráztasd meg.
- Kerüld az elutasító szavakat.
- Tegyél fel kérdéseket.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – elméleti bevezetés

Aktív hallgatás: akadályok

- Környezeti tényezők: zaj, fáradtság, stb.
- Fiziológiai tényezők:
 - gyorsabban gondolkodunk, mint beszélünk
 - elkalandozó figyelem
- Pszichológia tényezők:
 - szelektív odafigyelés
 - negatív attitűd
 - a szavaknak tulajdonított eltérő jelentés
 - gyenge motiváció a meghallgatásra
 - közléssorompók



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A hatékony figyelemfelkeltés alkalmazásának megismerése, elsajátítása – gyakorlat

Lelkesítő beszéd!



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása – elméleti bevezetés

A verbális és nemverbális kommunikáció

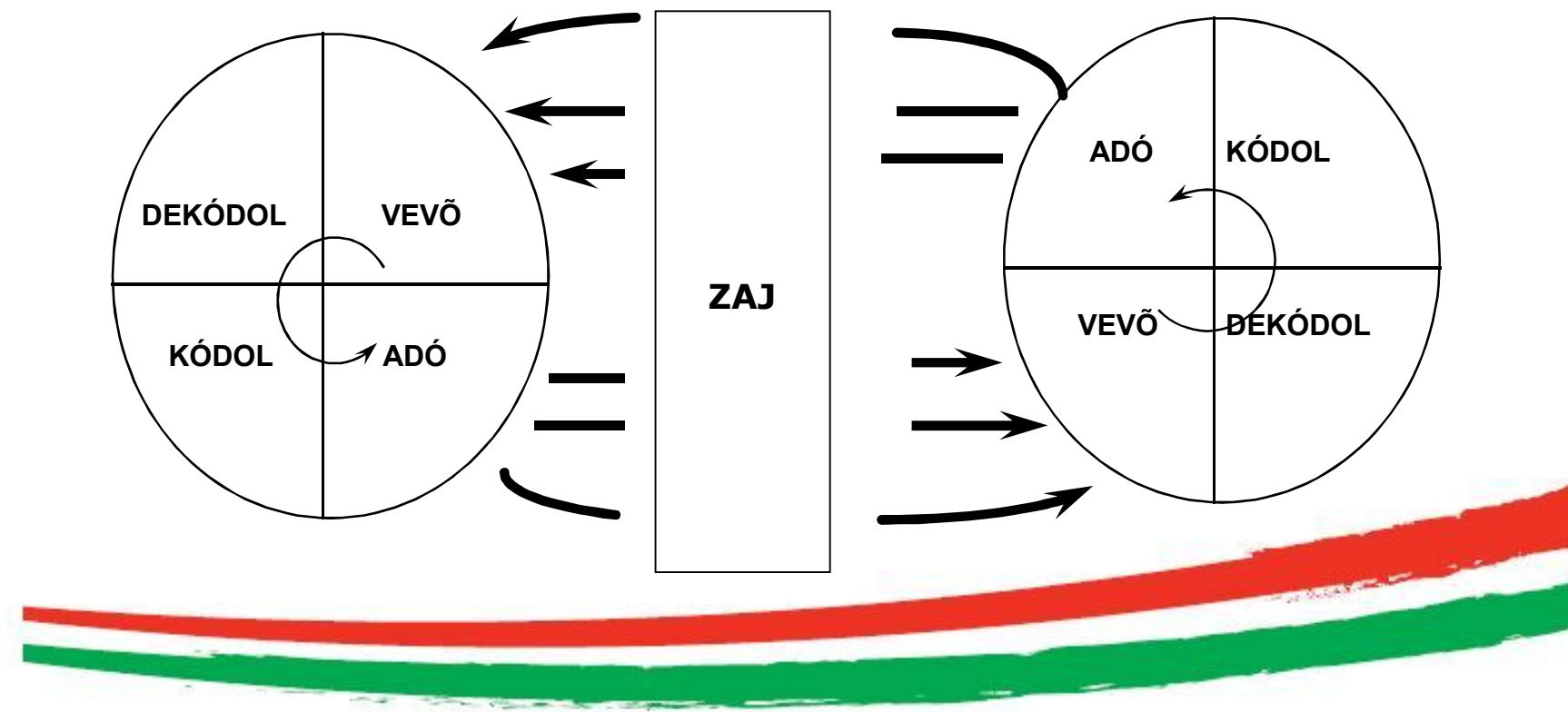
- *A kommunikációs alapfogalmak.*
- *A verbális és nemverbális jelzések közötti kapcsolat.*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása – elméleti bevezetés

A kommunikáció modellje



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása – elméleti bevezetés

Mi hordozza a jelentést?

	Személyes kommunikáció
Testbeszéd	55%
Hangnem, hangszín, hangminőség	38%
Kimondott szavak	7%



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfa@nfa.gov.hu • www.nfa.hu

A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása – elméleti bevezetés

A kérdezés módszerei

- *Nyitott kérdés*
- *Zárt kérdés*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

A sikeres szóbeli kommunikációs készségek támogatása – elméleti bevezetés

A szuggesztív kommunikáció

- *a szuggesztíók sajátosságai*
- *szuggesztíók az orvoslásban*



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÚMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu

Köszönöm a figyelmet!



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
ÜMFT infóvonal: 06 40 638 638
nfu@nfu.gov.hu • www.nfu.hu